

金融機関における次世代型店舗のトレンド

その課題と対応の方向性

2024/9/27



Build Beyond As One®

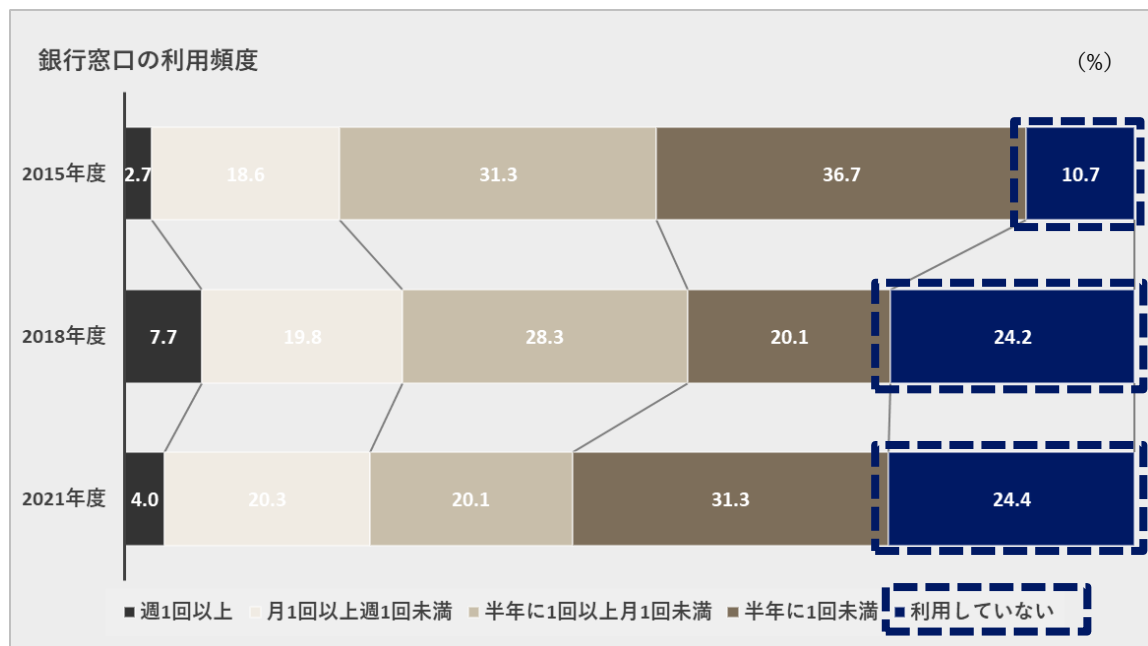
アジェンダ

1. はじめに
2. 金融機関における次世代型店舗のトレンド
3. 次世代型店舗のメリットと課題
4. 次世代型店舗の課題における対応の方向

1. はじめに

- 近年スマートフォン等の普及により、顧客接点が多様化し、店舗窓口を利用しない顧客が増えている。
- また、デジタルトランスフォーメーション（DX）の進展により、事務処理の大幅な合理化・効率化が可能となったことから、店舗の役割が変化。

銀行窓口を利用しない顧客は増加



出典:全国銀行協会『よりよい銀行づくりのためのアンケート』結果より、アビームコンサルティング作成

変化する店舗の役割

店舗の役割は、“事務”から“コンサルティング”へ

厳しい収益環境下、多くの金融機関では、コスト削減の観点から店舗統廃合や軽装化を進めて来ました。

昨今、顧客の窓口利用頻度の減少やDXの進展から、デジタル技術を活用した窓口事務等の処理効率化が進み、金融機関の店舗は「事務手続きの場」から、デジタル技術を活用してコスト効率を高めつつ「顧客へのコンサルティングを通じて関係を構築・強化する場」に変わっていく方向にあります。

2. 金融機関における次世代型店舗のトレンド

金融機関における店舗形態も、運営コストの抑制を目的とした軽装化店舗から、デジタル技術を導入することで、コスト効率を高めつつ多様な顧客ニーズに応えようとする次世代型店舗へと変化している。

変化の背景

厳しい収益環境下一層のコスト削減要請

店舗窓口利用頻度の減少など顧客行動変化

DXの進展による物理的な店舗の役割変化

店舗形態の定義

【軽装化】 物理的スペースや人員を最適化し、運営コストの削減と効率化を目的に簡素化された形態

【次世代型】 従来の店舗機能を再定義のうえ、デジタル技術の活用と顧客体験の向上を目指した形態

次世代型店舗のトレンド

デジタル化とセルフサービスの導入

- タブレットや高機能ATMの活用
(ペーパーレス・印鑑レス)

キャッシュレス化

- キャッシュレス店舗の展開
(現金管理コスト・リスクの削減)

スペースの効率化

- 事務スペースの縮小と顧客スペースの拡張
- 店舗のグループ共同化、多機能スペースの設置

店舗機能の再定義

- コンサルティングスペースへの転換
- 完全予約制店舗への転換

3. 次世代型店舗のメリットと課題

- 次世代型店舗には、金融機関・顧客双方にメリットがある一方、いくつかの懸念も存在。
- 顧客接点が減少するなか、どの様に顧客との関係を構築・強化していくか、高齢者などデジタル技術に不慣れな顧客に対してどのようなサポートを行うかが課題。

メリット

デジタル化 とセルフ サービスの 導入

- 業務・事務処理の効率化、省人化
- 顧客待ち時間の短縮
- 利便性の向上

キャッシュ レス化

- 現金管理・輸送コストの削減
- 取引処理の迅速化
- 顧客利便性の向上

店舗機能の 再定義

- より質の高いサービスを提供できる
- きめ細かな対応が可能
- 顧客満足度の向上、顧客との関係強化

スペースの 効率化

- 顧客満足度の向上
- スペースとコストの最適化

課題

- 顧客接点、直接的コミュニケーション減少
- 高齢者にとって利用が困難（リテラシー）
- セキュリティ対策/プライバシー保護
- 高齢者にとって利用が困難（リテラシー）
- システム/通信障害発生時に利用できない
- セキュリティ対策/プライバシー保護
- デジタルとフィジカルのサービスバランス
- スタッフの教育と研修
- オンライン来店予約の浸透
- スペースの制約

4. 次世代型店舗の課題における対応の方向

- 次世代型店舗では、リアルな接点減少をリモートで補いつつ、デジタル手続きからリアル相談へ誘導することで顧客リレーションを構築していく方向。
- 高齢顧客やデジタルに不慣れな顧客へのサポートでは、店舗での対面サポートなどで対応。

課題	対応の方向
顧客接点の減少 対面での相談・サポート機会の減少	■ ハイブリッド店舗（リモート窓口の設置）/リモート相談 ■ チャネル間の顧客情報連携（顧客理解） ■ 顧客ニーズに応じた提案・サービスの提供 ■ デジタル手続きからリアル相談への誘導
高齢顧客等へのデジタルサービス利用サポート	■ シンプルで分かり易いインターフェース設計 ■ 店舗での対面サポート/リモートサポートの実施 ■ ワークショップや体験セミナーの開催



アビーム、ABeam及びそのロゴは、アビームコンサルティング株式会社の日本その他の国における登録商標です。
本文に記載されている会社名及び製品名は各社の商号、商標又は登録商標です。 ©2024 ABeam Consulting Ltd.



Build Beyond As One®